ONKYO

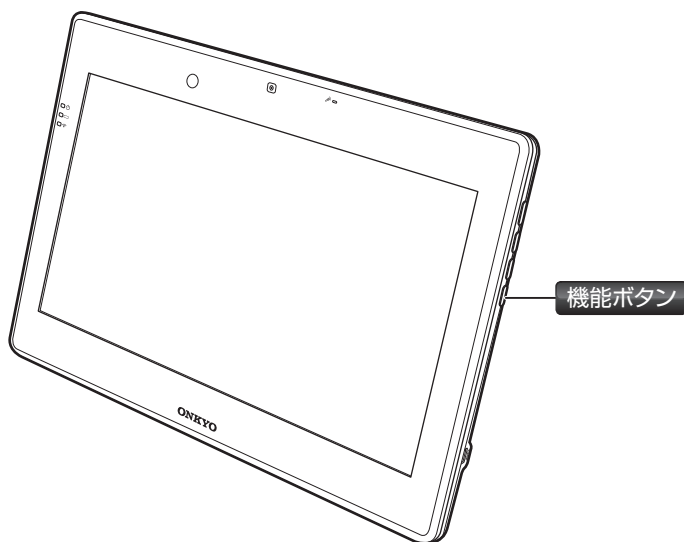
TWシリーズ

セットアップガイド（補追版）

このたびは、TWシリーズをお買い上げいただき、まことにありがとうございます。
セットアップガイドについて、補足事項がありますので、本書をご確認の上でご利用ください。
※本モデルはバックカメラの無いモデルです。

Ctrl＋Alt＋Deleteの操作について

キーボードのCtrl+Alt+Deleteを押す操作は、本機では機能ボタンを5秒押すことで実行できます。

SHEET INFO %TW3A-A31 ADDITIONAL 403058J

サポートサービスについて（法人のお客様）

お問い合わせや修理のお申し込みは、法人のお客様は法人窓口までお問い合わせください。

● 使用方法や技術的なお問い合わせ

ご購入後の使用方法や技術的なご相談などは、カスタマイズ状況等により異なりますので、本機をご購入いただいた販売会社へお問い合わせください。

● 修理のお申し込み

基本システム部の修理は「オンキヨーPCカスタマーセンター法人様専用窓口」が承ります。故障時の修理内容はカスタマイズ状況等により異なりますので、ご購入いただいた販売会社を通じてお申し込みください。

サポートサービスについて（個人のお客様）

弊社製品をご購入いただいたお客様へサポートサービスについてご案内します。
法人のお客様は法人窓口までお問い合わせください。

お困りのときは・・・

■ お問い合わせは

オンキヨーPCカスタマーセンターでは、製品をご購入いただいたお客様からの、製品に関するお問い合わせ、技術的なご質問、修理のお申込みを受け付けています。修理の場合、お問い合わせの前に「修理のお申込み（個人のお客様）」（☞裏面）もご覧ください。

または 03-6746-0001

9:30〜21:30（月曜〜金曜）　9:30〜18:00（土日祝祭日）
※当社指定休業日を除く

（システムメンテナンスのため受付を休止させていただく場合があります。）

※ナビダイヤルは携帯電話からもご利用できます。（PHSからはご利用できません）
※ナビダイヤルは通話料のみでご利用できます。
※東京近郊（23区内）、PHS、IP電話からは、03-6746-0001をご利用ください。
※電話番号は、おかけ間違いのないようご注意ください。

0570-001134（ナビダイヤル）または **03-6746-0001** に電話をします。
電話回線の確認をおこないます。音声ガイダンスにしたがい ✻（こめ）と 1 をプッシュします。

↓ プッシュ回線

ご購入後30日以内のハードウェアの不具合、付属品の不足などの場合、3 をプッシュします。

製品をご購入後１年以内の場合は 2 をプッシュします。（無償サポート）

製品をご購入後１年を越える場合は 1 をプッシュします。

↓ 1 有償サポート

製品をご購入後１年を超える場合には、有料にてサポートを承ります。

修理をご希望のお客様は 1 をプッシュします。

有料サポートをお申し込みのお客様は 2 をプッシュします。

有償サポートご利用料金：
お問い合わせ1件 2,500円（税抜価格2,381円）

↓ ダイヤル回線

ダイヤル回線の場合、電話機をプッシュ回線に切り替えてください。
変更できない場合そのままお待ちください。

↓

オペレータに電話が繋がります。
保証書をお手元にご用意ください。

オペレータから、以下の情報をお伺いします。

・製品名
・製造番号（Serial No.）
・お買い上げ年月日
・ご購入店名

お困りの点についてお伝えください。
診断の結果、緊急修理、欠品付属品送付等を含むサポート対応をさせていただきます。

2010年11月現在　※掲載されている内容、サポートは予告なく変更される事があります。

■ カスタマー登録のおすすめ

オンキヨーでは、弊社製品をご購入のお客様へ「カスタマー登録」をおすすめしています。カスタマー登録されますと、サポートページへのログインや、お問い合わせの際に迅速に対応する事ができます。カスタマー登録について、詳しくは「カスタマー登録の方法（個人のお客様）」（☞裏面）をご覧ください。

修理について

本製品の修理の申し込みをおこなわれる前に、「ケア・シート」をお読みください。
ここでは、引取修理（コール&ピックアップサービス）について説明しています。

■ 修理の申し込みをされる前に

修理の申し込みをされる前に、「修理のお申込み（個人のお客様）」（☞裏面）をお読みになり、修理が必要かご確認ください。

■ コール&ピックアップサービスとは

電話受付
まずは、電話にて
ご連絡ください。
修理の受付を行います。

お引取り
宅配業者がお客様の
指定された日時・場所へ
引き取りにお伺いします。

修理
リペアセンターに修理品
が到着し、受付順に修理
を実施します。

返却
修理完了後、修理報告
書を同梱し、お客様の
元にお届けします。

■ 修理のお申し込みについて

修理は、電話で受け付けています。
オンキヨーPCカスタマーセンターまでお問い合わせください。

・保証書裏面に記載されている事項をよくお読みください。
・修理サービスの適用は、日本国内のみです。
・記載内容は予告なく改正、変更する場合もございますので、あらかじめご了承ください。

1．コール&ピックアップサービスの受付をおこないます。
　※有償修理の場合は、一部機種を除き、製品をお預かりする前に修理金額を提示する「先見積り」をおこなっています。

2．所定の運送業者がお客様の指定された日時・場所へ、引き取りにお伺いします。
　ご購入時の梱包箱で、本体、保証書、ケア・シートのみを梱包してください。
　ご購入時の梱包箱・梱包材をお持ちでない場合は、所定の運送業者が梱包します。（別途、箱代がかかります）
　お客様は本体、保証書、ケア・シートを玄関口までご用意ください。
　キーボード、マウスなどの付属品は、同梱の必要はございません。

3．リペアセンターに修理品が到着し、受付順に修理を実施します。
　※有償修理の場合はお見積りを作成し、お客様に郵送または、FAXにてご連絡します。見積書記載の支払い順序を経てお支払いの確認後、修理を開始いたします。

4．修理完了後、修理報告書を同梱し、お客様の元にお届けします。

引き取りについて

・製品輸送中の破損・故障等を防ぐために、ご購入時の梱包箱、または当社で用意したPC用の梱包箱（有料）以外でのお引き取りは原則としてお受けしておりません。
・忘れずに保証書、ケア・シートを梱包の中に入れてください。
・ご購入時の梱包箱を使用する場合は、梱包材の向き（上下左右が発泡スチロールに表記されています）にご注意ください。
・お引き取り訪問時間帯は、9〜12時まで・12〜15時まで・15〜18時まで・18〜21時までから、お選びいただけます。
ただし、一部地域によっては、時間の指定ができない地域があります。

修理について

・有償修理において、「お客様ご申告の症状が再現しない」、または「お客様のご要望により修理をおこなわず、返却をする」場合は以下の費用が発生いたします。あらかじめご了承ください。
　費用：作業工賃＋送料＋梱包箱代
　（ご購入時の梱包箱・梱包材をお持ちでない場合）
・お客様ご申告の障害現象が再現しない場合は修理をおこなわず、当社規定の動作チェックを実施して返送させていただきます。
・以下の場合はすべて有償となります。
　1．保証書のご提示がない場合。
　2．保証書にお買い上げ年月日、保証期間、型名または品名、および製造番号、販売店名の記入のない場合、または字句を書き換えられた場合。
　3．お客様の取り扱いが適正でないために生じた故障。
　4．お客様の分解、改造などによる故障。
　5．地震、落雷などの天災、人災（停電など）による故障。
　6．当社指定以外の機器、消耗品に起因する故障。
　7．消耗部品（バッテリーパック等）の交換。
　※ 保証期間内でも保証規定に基づき有償と判断された場合は、お見積りのご連絡をさせていただくことがあります。
・お客様のご要望により、当社にてハードディスクドライブの内容を工場出荷時に戻す場合、保証期間中でも有償となります（修理作業時に必要な場合を除く）。
・液晶ディスプレイのドット欠け［黒点（光らない点）や輝点（点灯したままの点）］については故障ではございませんので、修理の対象とはなりません。
・コンピュータウィルス等により生じた不具合の修正はできません。
・記憶装置内のデータの保証、復旧はできませんので、事前に必ずバックアップをしてください。ハードディスクドライブの修理や初期化の際には、記憶装置内のデータが消去されます。（工場出荷時の状態になります）あらかじめご了承ください。
・本体に貼られたラベルや、お客様自身が貼られたラベル類は修理の際に剥がすことがあります。剥がしたものは返却できませんのであらかじめご了承ください。
・修理で交換した故障部品は、返却できません。
・修理期間中の代替機の貸し出し等はおこなっておりません。

■ 修理状況確認サービス　〜　修理お預かり中の製品の状況確認について

弊社で修理としてお預かり中の製品は、携帯電話から修理状況を確認することができます。
左記のQRコードからアクセスしてください。
※ 弊社でお客様より直接お預かりした修理ご依頼品に限ります。

カスタマー登録の方法（個人のお客様）

カスタマー登録をされますと、サポートページへのログインや、お問い合わせの際に迅速に対応することができます。インターネットを通じて容易に登録できる「WEB登録」をご利用ください。インターネット環境のないお客様は、「郵送登録」をおこなうことができます。

■ WEB登録

本製品をご購入のお客様には、簡単手間なしWEB登録をおすすめします。
WEB登録は、**弊社WEBサイト（https://onkyodirect.jp/pc/shop/customer/menu.aspx）**にアクセスし、画面の指示にしたがって、登録フォームに必要事項の入力をおこないます。登録時には、製品名と製造番号（**Serial No.**）の入力が必要になります。
ご購入品の保証書をお手元にご用意ください。

■ 郵送登録

インターネット環境をご利用いただけない場合は、郵送登録をご利用ください。カスタマー登録シート（☞右面）をコピーして、必要事項をご記入後、封筒に入れ切手を貼り、下記へお送りください。
（郵送代はお客様のご負担となります。）

カスタマー登録窓口

WEB登録 こちらへアクセスしてください。
https://onkyodirect.jp/pc/shop/customer/menu.aspx

郵送登録 **郵送先：〒682-0925**
鳥取県倉吉市秋喜243番地
オンキヨートレーディング株式会社
カスタマー登録係宛て

■ 登録完了の通知

カスタマー登録完了後に、カスタマーID（ログイン名）、パスワードを郵送でお届けします。

■ 登録完了後の変更について

登録内容の変更についてはWEBのみ受け付けております。
弊社WEBサイト（サポート）（https://onkyodirect.jp/pc/shop/customer/menu.aspx）にアクセスして、MEMBERS登録→登録情報の変更で、登録情報を変更してください。

※2010年11月現在　※掲載されている内容、サポートを予告なく変更される事があります。

コピーしてご利用ください

カスタマー登録シート

郵送のみ

① 製造番号については、梱包箱または保証書袋に添付しているラベルを貼ってください。ラベルがない場合は保証書を参照し、ご記入ください。製品名（型番）は、保証書に貼られているラベルを参照しご記入ください。

型番 XXXXXX

製造番号 XXXXXXXXXX → 製造番号ラベル 貼り付け位置

※保証書のラベルをご参照の上、お間違いのないようご記入ください。

※梱包箱にラベルがない場合、保証書のラベルをご参照の上、下記の欄にお間違いのないようご記入ください。製造番号（Serial No.）は14桁です。

製品名（型番）		製造番号（Serial No.）	

② 過去に弊社製品をご購入いただき、カスタマーIDをお持ちの方はご記入ください。→

カスタマーID（14桁）	

③ カスタマー登録の形態に○をしてください。
個人/法人の区別はご購入の名義によってご判断ください。→ 個人登録 ・ 法人登録
※本製品は法人向けモデルではありません。法人登録の場合でも弊社「法人様専用サポート」の対象外となります。ご了承ください。

④ 下記をご記入ください。個人登録の場合は、会社名・部署名の記入は不要です。
すでにカスタマーIDをお持ちの方も照合のため、下記の記入をお願いいたします。

フリガナ	フリガナ
会社名	部署名
フリガナ	e-mail
お名前（個人名）もしくは、ご担当者名	お電話

〒□□□-□□□□

カスタマー登録完了のお知らせをお届けするために、お間違いのないようにビル名・マンション名・団地名・棟号室など、詳しくご記入ください。

ご住所　都道府県　市区郡町村

お買い上げ年月日	20　年　月　日	オンキヨーからの最新情報を希望される場合は○をしてください	はい ・ いいえ

郵送に際しては、このシートを折りたたみ、封筒に入れ切手を貼ってお送りください。
宛先は表面をご覧ください。
※WEB登録をされる場合は、郵送登録の必要はありません。

個人情報保護方針について

オンキヨーは、お客様から個人情報を安心してご提供いただくため、以下の個人情報保護方針を遵守いたします。

1. オンキヨーは、「個人情報管理規程」に従って、個人情報保護のための管理体制を確立し、すべての従業員に個人情報保護の重要性を周知するとともに、規定遵守の徹底を図ります。
2. オンキヨーは、お客様からご提供いただいた個人情報の適正な取扱いと紛失、改ざん、漏洩等に対する予防および安全管理に努めます。
3. お客様から個人情報をご提供いただく場合は、利用目的を明確にしたうえで、必要な範囲に留めるよう配慮いたします。
また、ご提供いただいた個人情報は、正確かつ最新の内容に保つよう努めます。
4. ご提供いただいた個人情報は、次のいずれかに該当する場合を除き、如何なる第三者にも開示ならびに提供いたしません。
(1) お客様の同意がある場合。
(2) お客様が希望されるサービスを行うため、オンキヨーが業務委託先に必要な範囲で開示する場合。
(3) お客様からのお問い合わせに対し、オンキヨーの関係会社等から回答させていただくことが適切な場合。
(4) 法令の定めに基づく場合。
(5) 人の生命、身体または財産の保護のために必要であって、お客様の同意を得ることが困難である場合。
(6) 国の機関もしくは地方公共団体またはその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要があって、お客様の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合。
5. ご提供いただいた個人情報は、マーケティング、製品開発およびお客様へのサービス業務に利用、あるいは、製品またはサービスに関するお客様への情報提供に利用させていただきます。
6. オンキヨーは、個人情報に関して適用される法令、規範を遵守するとともに、お客様の個人情報の保護をさらに徹底するため、上記各項における取組みを必要に応じて見直し、改善いたします。

修理のお申込み（個人のお客様）

「故障かな」と思ったら・・・

ステップ ①

修理をお申込みになる前に

修理をお申し込みになる前に、**ユーザーズガイド**や**ヘルプ**、
弊社WEBサイト（http://pc-support.jp.onkyo.com/）をご参照の上、
問題を解決する方法が記述されていないかご確認ください。
ハードディスクの内容をご購入時の状態に戻したり（リカバリー）、
機器の増設を元に戻すと、問題が解決する場合もあります。
修理をお申し込みになる前に、一度お試しください。

※リカバリーを実施するとお客様ご自身で作成されたデータ、
インストールされたソフトウェアは消えてしまいます。
あらかじめバックアップを実施することをお勧めします。
※データの保証はできません。

ステップ ②

保証書、ケア・シート の準備

修理をお申し込みの際には、保証書とケア･シートが必要になります。
保証書と本紙裏面に必要事項をご記入ください。
このケア･シートは忘れずに修理品と一緒に梱包箱の中へお入れください。

ステップ ③

梱包箱の用意

修理品のお引取時には、ご購入時の梱包箱にてお引き取り
させていただきます。
梱包箱が無い場合には、当社で用意したPC用の梱包箱（有料）での
お引き取りとなります。

安心サポートをお届けするオンキヨーPCカスタマー
センターまでご連絡ください。

0570-001134

または 03-6746-0001

9:30～21:30（月曜～金曜） 9:30～18:00（土日祝祭日）
※当社指定休業日を除く

（システムメンテナンスのため受付を休止させていただく場合があります。）

※ナビダイヤルは携帯電話からもご利用できます。（PHSからはご利用できません）
※ナビダイヤルは通話料のみでご利用できます。
※東京近郊（23区内）、PHS、IP電話からは、03-6746-0001をご利用ください。
※電話番号は、おかけ間違いのないようご注意ください。
※2010年11月現在　※掲載されている内容、サポートは予告なく変更される事があります。

コピーしてご利用ください

ケア・シート

迅速で確実な修理をご提供させていただくために、
全ての項目についてご記入ください。

修理品添付用

修理申込欄

ご住所	〒　　－		
ふりがな		電話番号	ご自宅（　　　）　　－ FAX（　　　）　　－
お名前（貴社名）			
部署名/ご担当者名（法人の場合）		日中連絡先（お勤め先/携帯電話など）	□お勤め先 □携帯電話

PC本体 製品名/型番		製造番号	
ディスプレイ 製品名/型番		製造番号	

1 修理依頼日	20　　年　　月　　日
2 お買い上げ日	20　　年　　月　　日
3 保証書の添付について	□ 無 □ 有〔保証書には販売店印または販売店の発行する領収書（購入日がわかるもの）が必要です〕
4 修理料金のお見積りについて（有償修理の際）※1	□ 見積不要（修理連絡なしに修理してもよい。） □ 見積連絡不要〔　　万　　千円以下（税込）であれば連絡なしに修理してもよい。〕 □ 見積連絡必要
5 お預りする添付品について	□無　□ACアダプター　□メモリー　□電源コード　□キーボード　□マウス　□フロッピー媒体　□CD媒体　□保証書　□その他〔　　〕
6【重要】ハードディスク（またはSSD）の初期化について ※2	□ 同意する □ 同意しない 「同意する」の場合、ハードディスク（またはSSD）の故障またはハードディスク内のソフトウェアの障害の場合のみハードディスクの初期化を行います。他の部位の故障の場合は、ハードディスクの初期化を行いません。「同意しない」の場合、ハードディスクの故障またはハードディスク内のソフトウェアの故障の場合には修理を行うことができません。修理をせず、そのままお返しすることがございます。
7 ハードディスク（またはSSD）内のデータのバックアップについて ※2	□ バックアップした □ バックアップしない
8 セットアップメニュー（BIOSメニュー）のパスワードの設定について ※3	□設定してない（修理依頼前に解除） □パスワードを教える（Administorator Password/ UserPassword/ HDD Password） 〔　　〕
9 ログインするユーザ名（コンピュータの管理者権限）について ※3	ユーザ名〔　　〕 パスワード設定 → □設定していない（もしくは、修理依頼前に解除した） □パスワードを教える〔パスワード　　〕

故障診断欄

1 どのような症状ですか？（エラーメッセージなど、できるだけ詳しくご記入ください）	①電源は入りますか？ □はい □いいえ □時々 ②本体ランプは点灯しますか？ □はい（　　色） □いいえ ③モニタランプは点灯しますか？ □はい（　　色） □いいえ ④ファン（通風）は回転しますか？ □はい □いいえ □時々 ⑤「ONKYO」ロゴは表示されますか？ □はい □いいえ □時々 ⑥Windowsは立ち上がりますか？ □はい □いいえ □時々
2 その症状はどんな操作をしたときに起こりますか？	
3 その症状はいつから発生していますか？	20　　年　　月　　日　頃から
4 その症状の発生頻度を教えてください	□ 常時　□ 一日に数回　□ 週に数回　□ 月に数回　□ 年に数回 □ 不定期的に　□ 過去に発生した
5 お客さまが追加してインストールされたソフトウェアがあれば、メーカー名、製品名をご記入ください	
6 お客さまが増設した周辺機器があれば、製品名をご記入ください（対象：メモリー・ハードディスク・プリンタ等）	
7 インターネットまたは電子メールに関する故障の場合は使用回線を教えてください	□ アナログ電話回線　□ＩＳＤＮ　□ＡＤＳＬ　□ 光回線 □ＣＡＴＶ　□ 社内LAN　□ その他〔　　〕
8 テレビに関する故障の場合はテレビ電波の種類を教えてください	□ 地上波アナログ　□地上波デジタル　□ BS　□ CS □ CATV〔 会社名：　　〕

注意事項

※1「見積不要」の場合、見積の往復期間の分、修理期間が短くなります。また、「見積不要」および「見積連絡不要」の上限以内の場合、お支払いは代金引換払いとなります。

※2 修理のためにハードディスク（またはSSD）の初期化が必要となる場合があります。初期化によりハードディスク内に記録されているすべてのデータおよびソフトウェアが消去されます。（パソコンに登録されたソフトウェアや作成されたデータ、インターネット接続情報、メールアドレスやメール内容、取り込んだ写真、ホームページお気に入り情報、その他登録された固有の設定情報など、ハードディスク内の「すべてのドライブ」の「すべてのデータ」が消去されます。）よって、常日頃からこまめにバックアップ（複製）するとともに、修理に出される前には必ずバックアップをお取りいただくようお願いいたします。
また、初期化にご同意いただけない場合、修理をすることができず所定の料金を請求しそのままお返しすることがあります。

※3 修理に出される前に、必ずパスワードを解除していただくようお願いいたします。ご希望により当社でパスワードを解除（有料）する場合は、オンキヨーPCカスタマーセンター（ナビダイヤル 0570-001134）までお問い合せください。認証解除等においては再セットアップが必要になる場合があります。